用语词汇

查询

查询是指要求提供资料或意见，并*不是*投诉。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是某个机构或其职员的不当行为或不妥善的决定／行动，而这些行为、决定或行动影响到个别投诉人或整个法人团体，令其感到不满或受屈。

有可能成为正式投诉的个案

这是指匿名的投诉，或是投诉人向某个机构提出，并将投诉信副本送交本署备案的投诉。有可能成为正式投诉的个案，被视作完全无须跟进或暂时不用采取行动去处理的投诉。有关机构如没有适当地跟进，申诉专员亦可介入。

行政失当

这是指《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」行为。基本上，行政失当是指行政欠缺效率、拙劣或不妥善，当中包括不合理的行为、滥用权力或职权，以及不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序等。

经正式调查的投诉

这是指本署在按照《申诉专员条例》第 12 条的规定及有关程序调查的投诉。调查工作完成后，本署会作出下列其中一项结论：

— ***成立、部分成立或不成立***

这是指本署根据《申诉专员条例》第 2 条中订明的「行政失当」一词的定义，评断投诉所针对的行动／应采取而没有采取的行动／决定，按其严重程度而作出的评语。倘若本署在全面审研后认为，上述行动／应采取而没有采取的行动／决定是有行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为成立。倘若只发现某一或某些方面有行政失当之处，则该宗投诉会被评断为部分成立。若然没有发现任何行政失当之处，则该宗投诉便会被评断为不成立。

用语词汇

— ***未能就投诉是否成立作出定论***

这是指在调查后，由于所搜集到的各项证据互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏独立证人印证，以致无法得出结论。

投诉已撤回或中止调查

这是指没有再进一步调查的投诉，原因是：

(a) 事后得知投诉事项不在申诉专员的职权范围内；
(b) 没有理据进一步调查；
(c) 投诉人主动撤回投诉；或
(d) 在一段相当时间内，虽然一再尝试，仍无法与投诉人取得联络或追寻其下落。

以另类排解纠纷方法处理投诉

这是指进行正式调查以外的处理投诉方法，可以是下列其中一项方法：

— ***机构内部投诉处理计划（「现处计划」）***

本署在取得投诉人同意后，会把性质较简单的投诉个案转介被投诉的机构，由该机构展开调查及回覆投诉人。申诉专员会监察有关的过程，倘对机构的回覆感到不满意，便会决定介入。

— ***提供协助／作出澄清***

本署进行彻底的初步查询，并向投诉人提供调查结果和观察所得。申诉专员会就制度上的问题建议作出改善。

— ***调解***

这是指一项自愿性质的方法，投诉人与有关机构的代表同意会面，由申诉专员公署的调查人员以中立的中间人身分，协助双方和解。

评审后决定无须调查的投诉

这是指基于下列其中一项或多项原因而没有继续跟进的投诉：

— ***投诉事项不在申诉专员职权范围内***

这是指根据《申诉专员条例》，申诉专员受限制不得对有关的事项或机构进行调查。

— ***调查工作受到限制***

这是指调查工作因受《申诉专员条例》第 10 条的规定所限制（例如时效、投诉人的身分和地位等）而不得进行。

直接调查

这是指尽管没有接到投诉，申诉专员根据《申诉专员条例》第 7 条就某些事项展开的调查。

直查项目的审研工作

这是指审研某个关乎公众利益或受人关注而本署亦认为可能值得进行直接调查的项目的过程。在审研过程中，本署会全面地评审该项目的背景资料、公众关注的程度、有关机构所采取的补救行动，以及资源和其他运作方面的考虑因素。